

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 21.06.2022 15:35:16

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** Институт менеджмента

**Кафедра** Маркетинга, логистики и рекламы

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 9 от 31 мая 2022 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**

Б1.В.15 Логистика услуг и сервисного обслуживания

**Основная профессиональная образовательная программа**

38.03.02 Менеджмент программа Управление логистикой в бизнесе

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2022

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

## Содержание (ФОС)

Стр.

- 6.1 Контрольные мероприятия по дисциплине
- 6.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 6.3 Паспорт оценочных материалов
- 6.4 Оценочные материалы для текущего контроля
- 6.5 Оценочные материалы для промежуточной аттестации
- 6.6 Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

### 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Логистика услуг и сервисного обслуживания входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Основы логистических процессов

### 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Логистика услуг и сервисного обслуживания в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен планировать логистические услуги, этапы, сроки доставки

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1	ПК-1.1: Знать: виды логистических услуг, этапы, сроки их планирования и доставки	ПК-1.2: Уметь: составлять тактический логистический план и оптимизировать бюджет на логистические услуги

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	89.85/2.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### очно-заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 9
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	121.85/3.38
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	

Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Логистика услуг и сервисного обслуживания представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Сущность услуг	6	6			30	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.	Оценка логистики услуг	12	12			59,85	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>89.85</b>	

#### очно-заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Сущность услуг	1	1			50	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.	Оценка логистики услуг	1	1			71,85	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>121.85</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем

##### 4.2.1 Контактная работа

##### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Сущность услуг	лекция	Понятие, экономическое содержание и роль услуг в логистических системах
		лекция	Услуги в системе интегрированного рынка

		лекция	Инфраструктурная сущность услуг
		лекция	Классификация услуг
2.	Оценка логистики услуг	лекция	Показатели качества логистических услуг
		лекция	Услуги как объект коммерции
		лекция	Организация логистического сервиса
		лекция	Оценка эффективности услуг в логистических системах

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Сущность услуг	практическое занятие	Понятие, экономическое содержание и роль услуг в логистических системах
		практическое занятие	Услуги в системе интегрированного рынка
		практическое занятие	Инфраструктурная сущность услуг
		практическое занятие	Классификация услуг
2.	Оценка логистики услуг	практическое занятие	Показатели качества логистических услуг
		практическое занятие	Услуги как объект коммерции
		практическое занятие	Организация логистического сервиса
		практическое занятие	Оценка эффективности услуг в логистических системах

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Сущность услуг	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации

		- тестирование
2.	Оценка логистики услуг	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

1. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03586-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450016>

2. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 341 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-7032-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470513>

#### Дополнительная литература

1. Дыбская, В. В. Логистика складирования : учебник / В. В. Дыбская. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 796 с. — ISBN 978-5-9729-0563-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115133.html>

2. Развитие логистика и сферы услуг в российской экономике [Электронный ресурс] : монография / Сосунова Л. А., Хаирова С. М., Агафонова В. В. и др. Отв. ред. Сосунова Л. А. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2018. - 144 с. - ISBN 978-5-94622-810-7. <http://lib1.sseu.ru/MegaPro/Web>

3. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12843-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468817>

4. Евтодиева Т. Е. Логистика закупок [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.В. Иванова. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2019. - 184 с. <http://lib1.sseu.ru/MegaPro/Web>

#### Литература для самостоятельного изучения

1. Аникин Б. А., Рудая И. Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента, учебное пособие. Второе издание. — М. : ИНФРА-М, 2009 г. — 320 с. — Электронное издание. — УМО вузов РФ. — ISBN 978-5-16-003161-3 / Режим доступа : <http://ibooks.ru/reading.php?productid=22178>

2. Бауэрсокс Дональд, Клосс Дейвид. Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2012., 539с.

3. Бородушко И.В., Лукашевич В. В. под ред. Основы менеджмента: учебник. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014 г. — 271 с. — Электронное издание. — МО РФ. — ISBN 5-238-01061-3. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=27069>

4. Глухов В.В., Медников М.Д., Коробко С.Б. Математические методы и модели для менеджмента. — СПб.: Изд-во «Лань», 2016., 347.

5. Логистика: Учебник для бакалавров / А. М. Гаджинский. — 21-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 420 с., Электронное издание, ISBN 978-5-394-02059-9/ Режим доступа : <http://ibooks.ru/reading.php?productid=342442>

6. Лукинский В.С. Модели и методы теории логистики: Учебное пособие / Под. ред. В.С.Лукинского.- СПб.: Питер, 2007. 448 с.

7. М. Кристофер Логистика и управление цепочками поставок, - СПб.:Питер, 2013-316с.

8. Моисеева Н.К. Экономические основы логистики: учебное пособие / Н. К. Моисеева ; Под ред. В.И. Сергеева. - УМО. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 528 с.

9. Неруш Ю.М. Логистика: Учебник для вузов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.

10. Савинкова Т.И. Логистика.: Учебное пособие. 5- изд. М.: Омега – Л, 2010. – 255с., Гриф УМО МО РФ. Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=22139>

11. Сергеев В. И. Управление цепями поставок. Учебник для бакалавров. М. : Юрайт, 2014.г. - 479 с.

12. Сосунова Л. А. Формирование логистических систем в производственно-коммерческой деятельности: монография / Л. А. Сосунова, Е. П. Казымова. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2012. - 143 [8] с.

13. Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: Учебное пособие / Бурменко Т.Д. - М. : КНОРУС, 2010. - 424с.

14. Тультаев Т.А. Маркетинг услуг: учебник. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 208с.

15. Фомичев А.Н. Исследование систем управления. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015 г. — 348 с. — Электронное издание. — МО. — ISBN 978-5-394-01340-9 <http://ibooks.ru/reading.php?productid=28864&>

## **5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business

2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

## **5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

## **5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

## **5.5. Специальные помещения**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ



Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Логистика услуг и сервисного обслуживания:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Эссе	+
	Тестирование	+
	Кейсы	+
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол № 9 от 31.05.2022; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

### 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен планировать логистические услуги, этапы, сроки доставки

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать: виды логистических услуг, этапы, сроки их	ПК-1.2: Уметь: составлять тактический логистический план и	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки): навыками учета результатов логистической деятельности

	планирования и доставки	оптимизировать бюджет на логистические услуги	и услуг организации
Пороговый	виды логистических услуг	составлять оперативный логистический план	навыками учета результатов логистической деятельности
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Этапы разработки и реализации логистических услуг	составлять тактический логистический план	навыками учета услуг организации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	сроки планирования и доставки логистических услуг	оптимизировать бюджет на логистические услуги	навыками учета результатов логистической деятельности и услуг организации

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Сущность услуг	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Оценка докладов Эссе Тестирование Кейсы Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	Зачет
2.	Оценка логистики услуг	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Оценка докладов Эссе Тестирование Кейсы Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	Зачет

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Сущность услуг	<a href="https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802">https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802</a>
Оценка логистики услуг	<a href="https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802">https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802</a>

#### Вопросы для эссе

Раздел дисциплины	Вопросы
-------------------	---------

Сущность услуг	<a href="https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802">https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802</a>
Оценка логистики услуг	<a href="https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802">https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802</a>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**

укажите задания

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802>

Показатели качества услуг могут быть

- функциональными, этическими, нравственными
- социальными, функциональными, нравственными
- социальными, функциональными, этическими

Какие из перечисленных факторов определяют особо важную роль услуг в экономике

- производство услуг в диалоговом режиме с конкретным потребителем
- высокая доходность услуг, которые, как правило, потребляются в момент их производства
- короткий срок получения платы за выполненные услуги
- неспособность к хранению

Какой из перечисленных типов услуг выделяется в международной практике

- закупочные услуги
- складские услуги
- распределительные услуги
- транспортные услуги

По социальному статусу клиентуры (физических и юридических лиц) услуги делятся на

- массовые
- эксклюзивные
- элитные
- высокого статуса
- все ответы верны

Какие группы рынков выделяют в составе интегрированного рынка

- оптовые рынки
- товарные рынки
- рынки услуг
- валютные рынки
- все ответы верны

Интегрированный рынок состоит из конечного множества локальных рынков, а экономический товар объединяет множество конкретных

- товаров производственно-технического назначения
- материальных услуг
- товаров и услуг
- товаров и услуг, обслуживающих общественное производство

Сервис – это

- услуги, оказываемые покупателю
- комплекс услуг, которые предоставляет продавец покупателю перед продажей товара
- комплекс услуг, оказываемых покупателю с целью обеспечить эффективной использование товара в течение всего времени его эксплуатации

Что из перечисленного можно отнести к принципам современного сервиса

- необязательность предложения
- обязательность использования
- эластичность сервиса
- все ответы верны

При ответе на какие вопросы принимаются организационные решения в сфере бизнеса

- кто? зачем? где? когда? почему?
- кто? что? когда? как? почему?
- кто? что? где? когда? как? почему?
- кто? зачем? что? где? когда? как? почему?

Что из перечисленного можно отнести к характерным чертам услуги как товара

- неосвязаемость
- однородность качества
- способность услуг к хранению
- все ответы верны

К оказанию сервисных логистических услуг НЕ относится

- подбор ассортимента
- формирование грузовых единиц
- обеспечение сохранности груза при транспортировке
- выбор поставщика

Критерии качества логистического сервиса

- надежность поставки
- время выполнения заказа
- место выполнения заказа
- наличие запасов на складе
- возможность предоставления кредита

К критериям качества логистического обслуживания относятся

- гибкость поставки
- способ транспортировки
- обеспечение запасными частями
- гибкость цены
- надежность поставки

Логистический сервис может осуществляться

- производителем продукции
- экспедиторской фирмой
- поставщиком
- торгующей организацией.

Установите последовательность логистического сервиса:

А – определение перечня наиболее значимых для покупателя услуг;

Б – сегментация потребительского рынка, т.е. его разделение на конкретные группы потребителей;

В – определение стандартов услуг;

Г – ранжирование услуг;

Д – оценка услуг, установление соответствия между уровнем сервиса и его стоимостью;

Е – установление обратной связи с покупателями.

-Г → В → Д → А → Б → Е;

-Б → А → Г → В → Д → Е;

-В → Г → Д → Б → А → Е.

Ранжирование услуг осуществляется методом

- корреляционного анализа
- регрессионного анализа
- интерполяции
- экстраполяции
- экспертных оценок

К критериям качества логистического сервиса НЕ относится

- надежность поставок
- время поставки
- качество продукции
- возможность предоставления кредитов

К критериям качества логистического обслуживания относится

- гибкость поставки
- способ транспортировки
- обеспечение запасными частями
- гибкость цены
- надежность поставки

Логистика - это

- организация перевозок
- предпринимательская деятельность
- наука и искусство управления материальным потоком
- искусство коммерции

Объект исследования в логистике - это...

- процессы, выполняемые торговлей;
- материальные и соответствующие им информационные потоки
- рынки и конъюнктура конкретных товаров и услуг
- экономические отношения, возникающие в процессе товародвижения

### Кейсы

Раздел дисциплины	Задачи
Сущность услуг	<a href="https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802">https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802</a>
Оценка логистики услуг	<a href="https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802">https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802</a>

### Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы
Сущность услуг	<a href="https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802">https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802</a>
Оценка логистики услуг	<a href="https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802">https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802</a>

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Сущность услуг	1. Понятие сервисной экономики.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Различие сервисной и индустриальной экономик.</li> <li>3. Определение услуг.</li> <li>4. Двойственный характер услуг.</li> <li>5. Экономическое содержание услуг.</li> <li>6. Роль услуг в экономике.</li> <li>7. Факторы, определяющие значение услуг в экономике.</li> <li>8. Понятие классификации услуг.</li> <li>9. Признаки классификации услуг.</li> <li>10. Услуги и их виды.</li> <li>11. Типизация услуг.</li> <li>12. Логистические услуги и их понятие.</li> <li>13. Производственные услуги и их понятие.</li> <li>14. Экономическое содержание производственных услуг.</li> <li>15. Классификация услуг оптового рынка (4-5 видов классификации SKUOT).</li> <li>16. Специфика услуг как экономического товара.</li> <li>17. Взаимосвязь товаров и услуг.</li> <li>18. Роль рынка услуг в рыночном пространстве.</li> <li>19. Значение услуг в логистических системах.</li> <li>20. Специфические особенности сферы услуг.</li> <li>21. Понятие коммерции услуг.</li> <li>22. Особенности логистики услуг.</li> <li>23. Объекты коммерции услуг.</li> <li>24. Жизненный цикл услуг как товара.</li> <li>25. Характерные черты услуг как товара.</li> </ol>
Оценка логистики услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>26. Необходимость сертификации услуг.</li> <li>27. Особенности стандартизации услуг.</li> <li>28. Качество услуг и его категории.</li> <li>29. Система критериев качества услуг.</li> <li>30. Сущность маркетинга услуг.</li> <li>31. Особенности маркетинга услуг.</li> <li>32. Задачи маркетинга услуг.</li> <li>33. Понятие логистического сервиса и его необходимость</li> <li>34. Место поставщика в системе услуг на оптовом рынке.</li> <li>35. Виды услуг в оптово-посреднических фирмах.</li> <li>36. Сущность логистического сервиса.</li> <li>37. Принципы современного сервиса.</li> <li>38. Основные принципы организации логистического сервиса.</li> <li>39. Основные виды логистического сервиса.</li> <li>40. Виды сервиса по времени его осуществления.</li> <li>41. Виды сервиса по содержанию работ.</li> <li>42. Порядок обслуживания клиента (кто обслуживает?).</li> <li>43. Порядок обслуживания клиента (что делает сервис?).</li> <li>44. Порядок обслуживания клиента (где осуществляется сервис?).</li> <li>45. Порядок обслуживания клиента (когда осуществляется обслуживание?).</li> <li>46. Порядок обслуживания клиента (как осуществляется обслуживание?).</li> <li>47. Порядок обслуживания клиента (почему обслуживание осуществляется таким образом?).</li> <li>48. Понятие эффективности услуг.</li> <li>49. Показатели рентабельности услуг в логистических системах.</li> <li>50. Тарифная политика коммерции услуг.</li> <li>51. Услуги как необходимое условие конкурентоспособности субъектов рынка.</li> <li>52. Понятие аутсорсинга.</li> </ol>

	<p>53. Необходимость развитие аутсорсинга.</p> <p>54. Виды аутсорсинговой деятельности предприятий</p> <p>55. Аутсорсинг как фактор повышения конкурентоспособности организации.</p> <p>56. Методы логистического анализа «товар-услуги».</p>
--	---

**6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценивания**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы</b>
<b>«зачтено»</b>	ПК-1
<b>«не зачтено»</b>	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне